

Mesurer la satisfaction et traiter les réclamations clients

Code : A112

En présentiel :

Durée : 3 jours

Prix : 1470 € HT

Lieu : Paris

Objectifs :

Fournir aux participants des outils leur permettant d'établir un diagramme des besoins des clients, d'exploiter une enquête de satisfaction et de traiter efficacement les réclamations clients

Liste des dates :

03 au 05 janvier

08 au 10 avril

24 au 26 juin

14 au 16 octobre

09 au 11 décembre

Programme :

Définir la notion de réclamation client

- ✓ Qu'est-ce qu'une réclamation ?
- ✓ La place des réclamations dans un dispositif d'écoute des clients
- ✓ La construction d'une typologie des réclamations pour faciliter leur analyse globale

Identifier les enjeux associés au traitement des réclamations clients

Définir les actions à conduire pour construire le dispositif de gestion des réclamations clients

- ✓ Les organisations types
- ✓ Le processus de traitement des réclamations
- ✓ Le coût du traitement des réclamations
- ✓ L'enregistrement et le suivi d'une réclamation
- ✓ Les moyens à mettre en œuvre : les outils, les moyens de faciliter les réclamations des clients, la sensibilisation du personnel aux enjeux et à la qualité du traitement des réclamations

Traiter la réclamation avec les comportements relationnels qui marquent favorablement le client

- ✓ Maîtriser la dimension émotionnelle de la réclamation
- ✓ Repérer ses comportements inefficaces
- ✓ S'appuyer sur ses ressources personnelles : présence, maîtrise de soi, assertivité
- ✓ Faire preuve d'empathie et de solidarité avec le client
- ✓ Personnaliser la relation et le traitement apporté à la réclamation

Gérer efficacement les cas difficiles

- ✓ L'agressivité, les pressions des clients
- ✓ Développer une attitude proposante, centrée sur le client
- ✓ Adopter un langage et des verbes d'action positifs
- ✓ Donner une image responsable et faire face aux diverses situations
- ✓ Avoir la réactivité attendue par le client et l'entreprise

Traitement de la réclamation par écrit

- ✓ Travail de lecture de la lettre du client pour cibler la ou les réclamations
- ✓ Structuration de la lettre de réponse
- ✓ Rédaction de la lettre de réponse avec ses spécificités : relationnelle, commerciale, conviviale, proposante.

En distanciel :

Nous contacter

Public concerné :

Tout collaborateur des services clients, qualité, marketing, SAV, réclamations, satisfaction ...

Intervenants :

Spécialiste de la relation client et du management de la qualité

Pré-requis :

Aucun

Techniques d'animation :

Alternance de théorie et de pratique.
Exercices individuels et collectifs.
Retour d'expériences.
Echanges.
Mises en situation.
Etudes de cas.
Entraînements.

La satisfaction

- ✓ La définition de la satisfaction
- ✓ Les principes de fonctionnement : qualité, satisfaction et fidélisation
- ✓ Quels enjeux pour l'entreprise, les salariés ?
- ✓ Les Pré-requis et les facteurs clés de succès de le mise de ce type d'outils
- ✓ L'identification, l'analyse et l'importance des facteurs de satisfaction et d'insatisfaction
- ✓ La démarche qualité

Construire une enquête de satisfaction

- ✓ Organiser une étude qualitative des besoins en face-à-face ou en Focus groupe, construire le diagramme des attentes des clients à partir d'interviews
- ✓ Qualifier les attentes par le questionnaire de Kano : obligatoires, proportionnelles et attractives
- ✓ Mesurer la performance Qualité perçue par les clients : l'enquête quantitative de la satisfaction
- ✓ Le choix de la cible, les modes d'administration
- ✓ La conception d'un questionnaire de satisfaction travailler sur le fond et sur la forme
- ✓ Les points clés de réussite
- ✓ Travailler par rapport à la concurrence (la carte de la valeur ajoutée client, la carte face à face)

Mise en œuvre des enquêtes

- ✓ Le test et les optimisations
- ✓ Le briefing des enquêteurs
- ✓ Le suivi de l'avancement du terrain

Exploiter une enquête de satisfaction

- ✓ Mettre en forme les résultats de l'enquête client : construction de la grille de performance de l'entreprise telle que perçue par les clients
- ✓ Identifier les axes prioritaires de progrès
- ✓ Savoir évaluer la précision statistique des résultats